



Q/GAC

浙江公信认证有限公司技术标准

CTS Q/GAC 708-2021

物业服务认证要求

2021-6-30 初次发布

2026-5-22 第二次修订并实施

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4. 服务要求	3
4.1 客户服务	3
4.2 工程维修服务	6
4.3 保洁服务	13
4.4 秩序维护服务	16
5 管理要求	19
5.1 通用要求	19
5.2 特定要求	20
6 服务认证评价	22
6.1 认证准则	22
6.2 认证模式	25
6.3 认证结果	26
附录 A	28
附录 B	36

物业服务认证要求

1 范围

本规则规定了物业服务认证的规范性要求，包括物业服务要求和物业管理要求，以及服务认证的认证准则、认证模式和认证结果等内容。

本规则适用于公信认证物业服务认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分：物业服务》

GB/T 27207-2020 《合格评定 服务认证模式与应用导则》

GB/T 27400-2020 《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T 19001-2016 《质量管理体系 要求》

GB/T 19004-2020 《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》

3 术语和定义

上述规范性引用文件中给定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业 property

已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设施、设备和相关场地。

3.2 物业类型 property type

3.2.1 居住物业 residential property

用于居住的房屋。

3.2.2 商业物业 commercial property

如有需要，请通过如下方式联系本
机构索取相关认证依据（标准）全
文。

电话：0571-85067843

邮箱：wangxin@gac.org.cn